

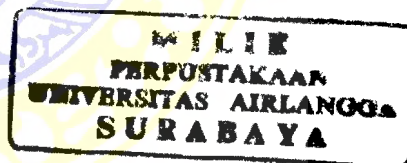
KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA

(STUDI DESKRIPTIF TENTANG MOTIVASI DAN UPAYA KARYAWAN
UNTUK MENINGKATKAN PENDAPATAN DI PT. MERPATI
NUSANTARA AIRLINES DISTRIK SURABAYA)

KK
FIS PW. 11/05

Met
k

TUGAS AKHIR



MUKLIS METASARI

NIM : 070110785-S

PROGRAM STUDI D III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A

Semester Genap Tahun 2003/2004

KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA

**(STUDI DESKRIPTIF TENTANG MOTIVASI DAN UPAYA KARYAWAN
UNTUK MENINGKATKAN PENDAPATAN DI PT. MERPATI
NUSANTARA AIRLINES DISTRIK SURABAYA)**

TUGAS AKHIR

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-III Pariwisata
Universitas Airlangga**



OLEH :

MUKLIS METASARI

NIM : 070110785-S

**PROGRAM STUDI D III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

Semester Genap Tahun 2003/2004

LEMBAR PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR INI TELAH DISETUJUI UNTUK DIUJIKAN

PADA TANGGAL 18 JUNI 2004



ANDY UMARDIONO. S. Sos
NIP. 132 230 985

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Ini Telah Disidangkan Dan Dipertahankan Dihadapan Panitia Penguji
D-III Pariwisata Universitas Airlangga


Pada Tanggal 30 Juni 2004

Penguji I



Andy Umardiono, S.Sos.
NIP. 132 230 985

Penguji II



M. Nurdin Razak, S.Sos.
NIP. 132 230 972

ABSTRAKSI

Indonesia merupakan negara yang kaya akan panorama alam yang cukup indah. Hal ini dapat kita lihat dengan banyaknya daerah tujuan wisata yang banyak tersebar di seluruh pelosok tanah air, baik itu yang sudah dikelola dengan baik maupun yang masih belum dikelola. Dewasa ini di Indonesia, industri pariwisata makin berkembang, dibuktikan dengan makin banyaknya hotel dibangun dan makin banyaknya orang terampil dididik untuk kepentingan tersebut, makin banyak pesawat udara, gerbong kereta api, bis dan taksi untuk kepentingan wisatawan. Dalam industri pariwisata itu sendiri tidak lepas dari pelayanan yang ada. Karena kenyamanan berwisata merupakan salah satu factor yang sangat penting. Pariwisata itu sendiri merupakan mata rantai yang terdiri dari akomodasi, transportasi, makan minum, obyek wisata dan atraksi wisata. Dan transportasi di sini memegang peranan yang sangat penting. Disebabkan kenyamanan dalam perjalanan untuk menuju daerah tujuan wisata akan memberikan kesan pertama dalam perjalanan wisata itu sendiri. Kesemuanya itu tidak lepas dari kualitas sumber daya manusia yang bergerak di bidang transportasi yang bersangkutan. Dalam hal ini adalah jasa penerbangan udara.

Dalam menyusun tugas akhir ini peneliti menggunakan metode deskriptif. Ini artinya adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan atau melukiskan fenomena atau hubungan antar fenomena yang diteliti secara sistematis, factual dan akurat. Sedangkan metode pendekatan yang digunakan peneliti adalah metodologi kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dalam penelitian ini peneliti juga mengambil sample untuk memperkuat data yang ada, sample yang diambil sebesar 50 % dari jumlah populasi yang ada. Macam sampling yang dipakai peneliti adalah purposive sampling. Setelah data yang didapat terkumpul maka peneliti menggunakan metode pengumpul data. Ada beberapa metode pengumpulan data yang digunakan peneliti. Pertama peneliti menggunakan metode observasi terbuka. Ini artinya peneliti secara terbuka diketahui oleh subjek, sedangkan sebaliknya para subjek dengan sukarela memberikan kesempatan kepada pengamat untuk mengamati peristiwa yang terjadi. Kedua adalah wawancara, wawancara yang dilakukan peneliti adalah wawancara bebas terpimpin. Jadi pewawancara hanya membuat pokok-pokok masalah yang akan diteliti, selanjutnya dalam proses wawancara berlangsung mengikuti situasi. Selain itu peneliti menggunakan metode dokumentasi untuk membantu memperjelas hasil penelitian.

Kualitas sumber daya manusia merupakan unsur paling penting bagi perusahaan. Hal ini adalah untuk menunjang operasional perusahaan itu sendiri. Motivasi dalam bekerja juga merupakan salah satu factor yang mendukung kualitas sumber daya manusia yang ada di perusahaan yang bersangkutan. Karena seorang karyawan yang mempunyai motivasi kerja, maka dia akan berusaha bekerja lebih giat lagi untuk mencapai keinginan atau harapan yang dimilikinya. Dan untuk motivasi karyawan PT. Merpati Nusantara Airlines itu diantaranya untuk memenuhi kebutuhan biologis, kebutuhan biologis di sini yang

dimaksudkan adalah sandang, pangan dan papan atau kebutuhan hidup mereka sehari-hari, selain itu juga untuk memperoleh kedudukan yang lebih baik (*prestige*), ingin menunjukkan prestasi yang terbaik, dan untuk keperluan masa depan (pernikahan). Dan bentuk dari motivasi-motivasi tersebut adalah bekerja lebih giat lagi, meraih prestasi yang terbaik, tanggap terhadap permasalahan yang ada, ulet dan sabar, bekerja sampingan, minta lembur tambahan dan sekolah lagi ke jenjang yang lebih tinggi. Sedangkan factor-faktor yang mempengaruhi motivasi tersebut bisa datang dari diri sendiri, yaitu kesenangan dan kepuasan akan pekerjaan dan harapan dari karyawan PT. Merpati Nusantara Airlines. Dan yang kedua factor tersebut datang dari perusahaan yang bersangkutan (factor eksternal), yaitu adanya jaminan kesejahteraan bagi para karyawannya, adanya pelatihan-pelatihan khusus bagi para karyawannya, pemberian motivasi oleh pihak manajemen, kebebasan karyawan dalam menyampaikan ide-ide, saran maupun keluhannya, belum adanya penghargaan khusus kepada karyawan yang berprestasi, pembagian *job description* yang jelas, dan didengungkannya budaya *trust*. Selain itu factor lainnya datang dari orang-orang terdekat mereka atau keluarga, sehingga sebagian besar dari karyawan PT. Merpati Nusantara Airlines memilih bekerja di distrik Surabaya.

